

19. Wahlperiode

## Schriftliche Anfrage

der Abgeordneten Katina Schubert (LINKE)

vom 15. Oktober 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. Oktober 2024)

zum Thema:

**Rollstuhlservice am Flughafen Berlin-Brandenburg**

und **Antwort** vom 30. Oktober 2024 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 1. November 2024)

Senatsverwaltung für Finanzen

Frau Abgeordnete Katina Schubert (LINKE)

über die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei – G Sen –

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/20608

vom 15. Oktober 2024

über Rollstuhlservice am Flughafen Berlin-Brandenburg

---

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Vorbemerkung der Verwaltung: Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht ausschließlich aus eigener Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Anfrage zukommen zu lassen und hat daher die Flughafen Berlin Brandenburg GmbH (FBB) um Stellungnahme gebeten. Sie ist in die Beantwortung einbezogen. Der Senat weist daraufhin, dass gemäß EU-Verordnung Nr. 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität (Passenger with reduced mobility, i.W. PRM) die FBB als Flughafenbetreiberin dazu verpflichtet ist, jedem unterstützungsbedürftigen Fluggast die entsprechende Hilfeleistung anzubieten (sog. PRM-Verordnung). Dieser Vorgabe kommt die FBB uneingeschränkt und in vollem Umfang nach. Der Flughafen BER verfügt daher, wie an Flughäfen üblich, über einen PRM-Service für Menschen mit eingeschränkter Mobilität. Die FBB hat für die Durchführung der PRM-Hilfeleistungen mit der AAS Aviation & Airport Services GmbH einen zuverlässigen Dienstleister beauftragt. Der PRM-Service am BER entspricht allen internationalen und nationalen Vorgaben.

1. Wie wird die Unterstützung für Passagier\*innen mit eingeschränkter Mobilität am Flughafen BER aktuell organisiert und welche Maßnahmen sind vorgesehen, um Engpässe im Rollstuhlservice zu vermeiden?

Zu 1.: Personen mit Mobilitätseinschränkungen steht am Flughafen BER ein kostenloser und niedrigschwelliger Mobility Service der AAS Aviation & Airport Services GmbH zur Verfü-

gung. Dieser muss über die Airline oder den Reiseveranstalter namentlich angemeldet werden. Gemäß PRM-Verordnung soll die Voranmeldung des entsprechenden Hilfebedürfnisses spätestens 48 Stunden vor Reiseantritt durch die Passagierin bzw. den Passagier an die Airline bzw. den Reiseveranstalter erfolgen. Nur mit rechtzeitiger Anmeldung kann ein reibungsloser Service gewährleistet werden. Die Weiterleitung der Anmeldung erfolgt dann durch die Airline oder den Reiseveranstalter an den Dienstleister bis spätestens 36 Stunden vor Abflug. Um den jeweiligen Bedürfnissen gerecht zu werden und diesen entsprechend begegnen zu können, geben sogenannte Betreuungskategorien an, welche Art von Hilfeleistung ein Fluggast benötigt (siehe auch untenstehenden Link). Sobald sich der mobilitätseingeschränkte Fluggast an einem der Pick-Up-Points gemeldet hat, muss die Hilfeleistung bei Ankunft am Flughafen BER innerhalb folgender Wartezeiten verfügbar sein: 80 % der Gäste dürfen nicht länger als 10 Minuten warten; 90 % der Gäste dürfen nicht länger als 20 Minuten warten; 100 % der Gäste dürfen nicht länger als 30 Minuten warten. Eine rechtzeitige und somit korrekte Voranmeldung ist wichtig, um das Service-Personal entsprechend den Bedürfnissen zu planen und die Aufträge an die Mitarbeitenden des PRM-Services so zu vergeben, dass sie rechtzeitig am jeweiligen Ort sind.

Allerdings erhalten auch Fluggäste bei kurzfristiger Anmeldung die gewünschte Hilfeleistung. Sofern es zu einem kurzfristigen Bedarf kommt, greift das sogenannte Service Level Agreement (SLA) für nicht korrekt vorangemeldete Gäste. In diesem wird der zeitliche Rahmen festgelegt, in welchem jeder Gast betreut werden muss. Dieses Vorgehen ist mit allen Prozesspartnern verbindlich abgestimmt. Zudem stehen mobilitätseingeschränkten Passagieren an ausgewiesenen Standpunkten im Terminal Rollstühle zur kostenfreien Benutzung zur Verfügung. Engpässe beim Rollstuhlservice am Flughafen BER sind dem Senat nicht bekannt. Für weitergehende Informationen zu dem Service für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität wird auf die Webseite der FBB unter folgendem Link verwiesen: <https://ber.berlin-airport.de/de/ausgewaehlt/barrierefreies-reisen.html>

2. Welche Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen erhalten die Mitarbeiter\*innen des Flughafens, um den Bedürfnissen von mobilitätseingeschränkten Passagier\*innen gerecht zu werden?

Zu 2.: Gemäß Artikel 11 der PRM-Verordnung werden Mitarbeitende, die in direktem Kontakt mit Fluggästen stehen, regelmäßig entsprechend den Bedürfnissen von mobilitätseingeschränkten Personen geschult. Ferner hat der Flughafen BER im Februar 2023 als erster deutscher Flughafen das „Sunflower Schlüsselband“ eingeführt, um ein Bewusstsein für nicht sichtbare Beeinträchtigungen zu schaffen und Reisenden mit einer nicht sichtbaren Behinderung das Reisen angenehmer zu gestalten. Grundsätzlich werden alle Prozesspartner seitens

der FBB stets dahingehend sensibilisiert, im Sinne der Barrierefreiheit und Kundenfreundlichkeit aufmerksam durch die Terminals zu gehen und Hilfe anzubieten, wo diese gebraucht wird.

3. Wie oft wurden in den letzten drei Jahren Beschwerden über den Rollstuhlservice und die Unterstützung mobilitätseingeschränkter Passagier\*innen am Flughafen BER registriert, und welche Maßnahmen wurden zur Verbesserung der Situation ergriffen?

Zu 3.: In den vergangenen drei Jahren wurden insgesamt 250 Beschwerden registriert. Diese Summe entspricht weniger als 0,1 Prozent des jährlichen PRM-Aufkommens. Einzelfälle, in denen der Service der Airline oder des Dienstleisters nicht reibungslos verläuft, nimmt die FBB sehr ernst und leitet umgehend eine entsprechende Prüfung ein, um den Sachverhalt in seiner Gesamtheit nachzuvollziehen. Die FBB arbeitet kontinuierlich an der Optimierung sämtlicher Prozesse am Flughafen BER bzw. erwartet von allen Dienstleistern einen zufriedenstellenden Service und steht hierzu im engen Austausch mit allen am Flughafen agierenden Firmen.

4. Gibt es eine unabhängige Beschwerdestelle für Passagier\*innen mit Behinderungen, die Probleme am Flughafen BER erlebt haben, und wie wird deren Arbeit überprüft?

Zu 4.: Die offizielle Durchsetzungs- und Beschwerdestelle für Vorkommnisse an deutschen Flughäfen, bei deutschen Luftfahrtunternehmen oder bei von deutschen Flughäfen abfliegenden Luftfahrtunternehmen eines nicht EU-Staates ist das Luftfahrt-Bundesamt (LBA) ([https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Mobilitaetseinschraenkung/Mobilitaetseinschraenkung\\_node.html](https://www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Mobilitaetseinschraenkung/Mobilitaetseinschraenkung_node.html)). Darüber hinaus können Reisende sich an die jeweilige Landesbeauftragte für Menschen mit Behinderungen in Berlin und Brandenburg wenden. Diese können vermittelnd tätig werden. Zu der Frage, wie die Arbeit der weiteren Stellen überprüft wird, liegen dem Senat keine Informationen vor.

5. Welche Pläne bestehen zur Verbesserung der Barrierefreiheit am Flughafen BER, insbesondere im Hinblick auf die Erweiterung des Rollstuhlservices und die Sicherstellung einer besseren Betreuung mobilitätseingeschränkter Passagier\*innen?

Zu 5.: Der Flughafen BER erfüllt die rechtlichen Anforderungen der PRM-Verordnung vollumfänglich. Bereits im Rahmen des BER-Planungsprozesses hatte eine Arbeitsgruppe aus verschiedenen Behindertenverbänden sowie den Behindertenbeauftragten der Länder Berlin und Brandenburg über umfassende Barrierefreiheitsaspekte nach den gesetzlichen Vorga-

ben entschieden. Damit konnte sichergestellt werden, dass die Anforderungen aller Behindertengruppen adäquat berücksichtigt wurden. Das komplexe „Konzept zum barrierefreien Bauen“ ist Bestandteil der bauordnungsrechtlichen Genehmigung. Danach weist der BER eine sehr gute Infrastruktur auf, um Personen mit Behinderungen oder mit eingeschränkter Mobilität zum und vom Flughafen zu befördern. Zu den gesetzlich erforderlichen Aspekten, die der BER allesamt vorhält, zählen unter anderem das Blindenleitsystem, ein dritter Handlauf in den Treppenhäusern, abgesenkte Sitzplätze für kleinwüchsige Menschen, Rufsäulen auf den Vorfahrten zum einfachen Rufen des Mobility Services, ein signalwirksames Leitsystem mit hohem Kontrastwert, höhenverstellbare Toiletten auf den Behinderten-WCs und abgesenkte und unterfahrbare Informationsschalter mit ausgestatteter Induktionsschleife u.v.m. Ferner ist die FBB stets bemüht, die Barrierefreiheit am Flughafen BER auch über die gesetzlichen Grundanforderungen hinaus zu optimieren. Sofern sich Änderungen in Vorschriften oder Gesetzeslagen ergeben, geht die FBB mit den entsprechenden Interessensvertretungen zu ihren jeweiligen Bedarfen in den Austausch, wie aktuell in Bezug auf die Anforderungen gemäß Barrierefreiheitsstärkungsgesetz geschehen.

Berlin, den 30. Oktober 2024

In Vertretung

Tanja Mildenerger  
Senatsverwaltung für Finanzen